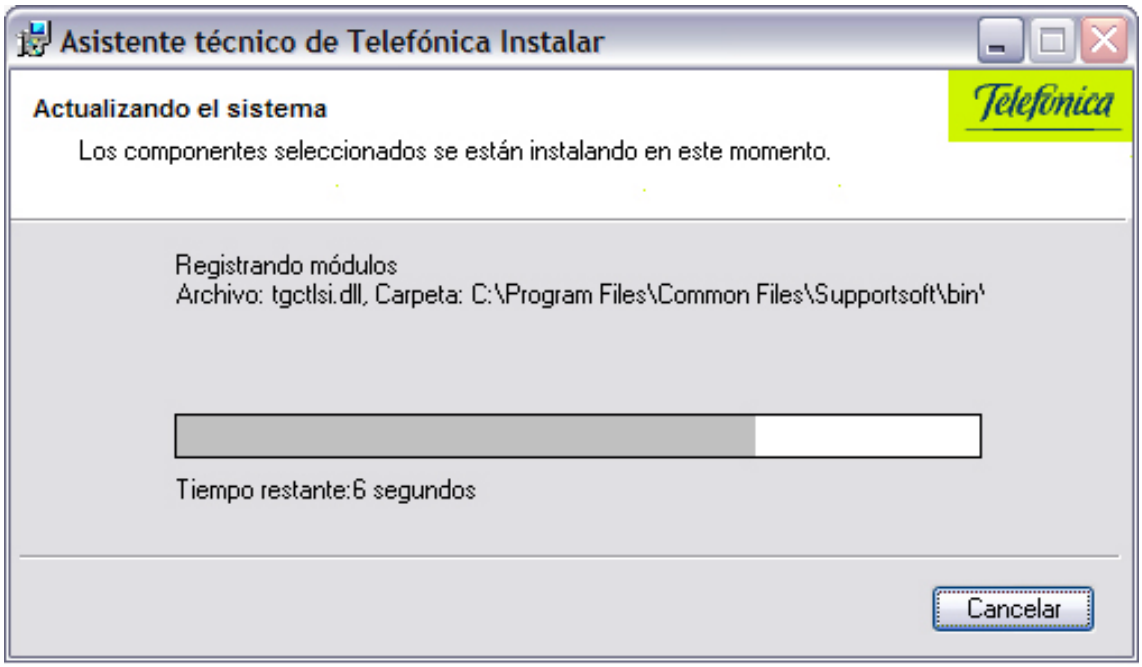
Asistente Técnico – Guía de Instalación

Instalación

- El proceso de instalación del Asistente Técnico de Telefónica comienza con la descarga a su escritorio del paquete "asistente.exe", por medio del link que aparece en la página inicial.

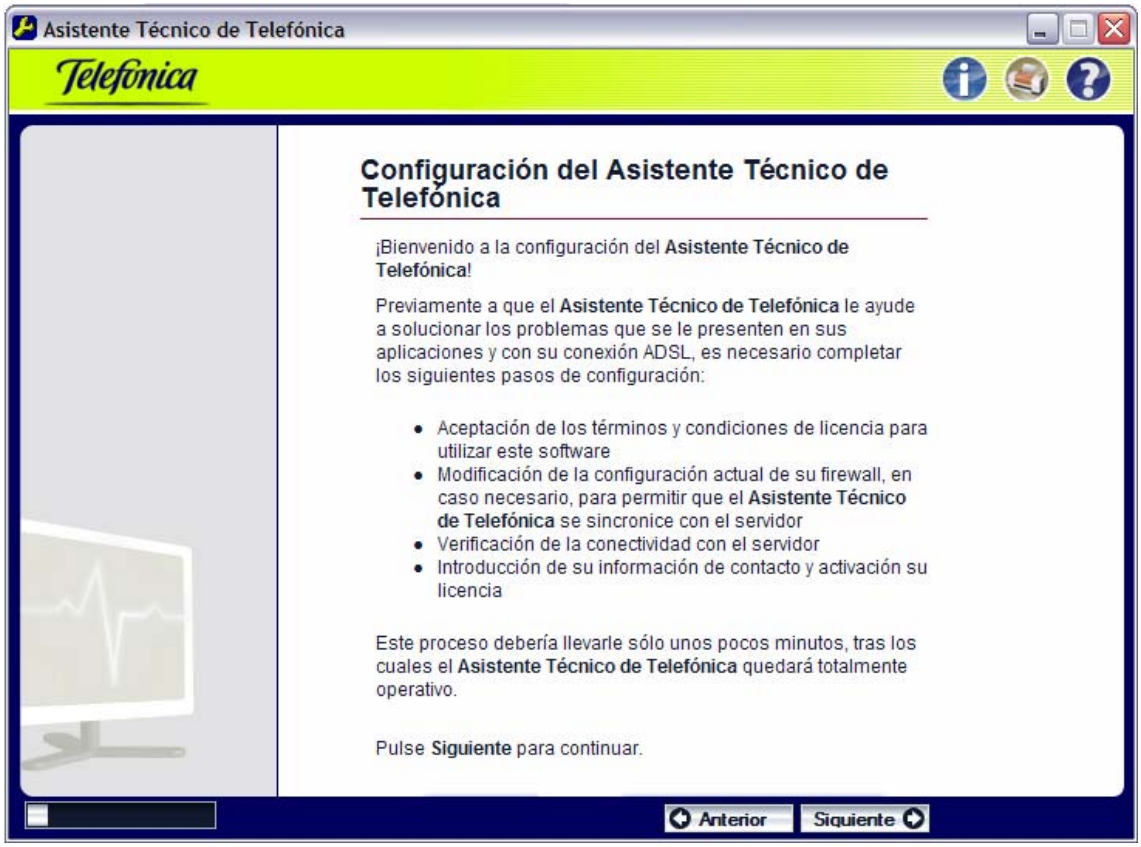
- Una vez hecho esto, haremos doble clic sobre el ejecutable que acabamos de descargar, lo cual comenzará el proceso de instalación con la siguiente imagen:


Asistente técnico de Telefónica Instalar
Actualizando el sistema
Los componentes seleccionados se están instalando en este momento.
Registrando módulos
Archivo: tgctlsi.dll, Carpeta: C:\Program Files\Common Files\Supportsoft\bin\
Tiempo restante:6 segundos
Cancelar

- Este proceso es automático y únicamente le preguntará por el directorio donde desea realizar la instalación.

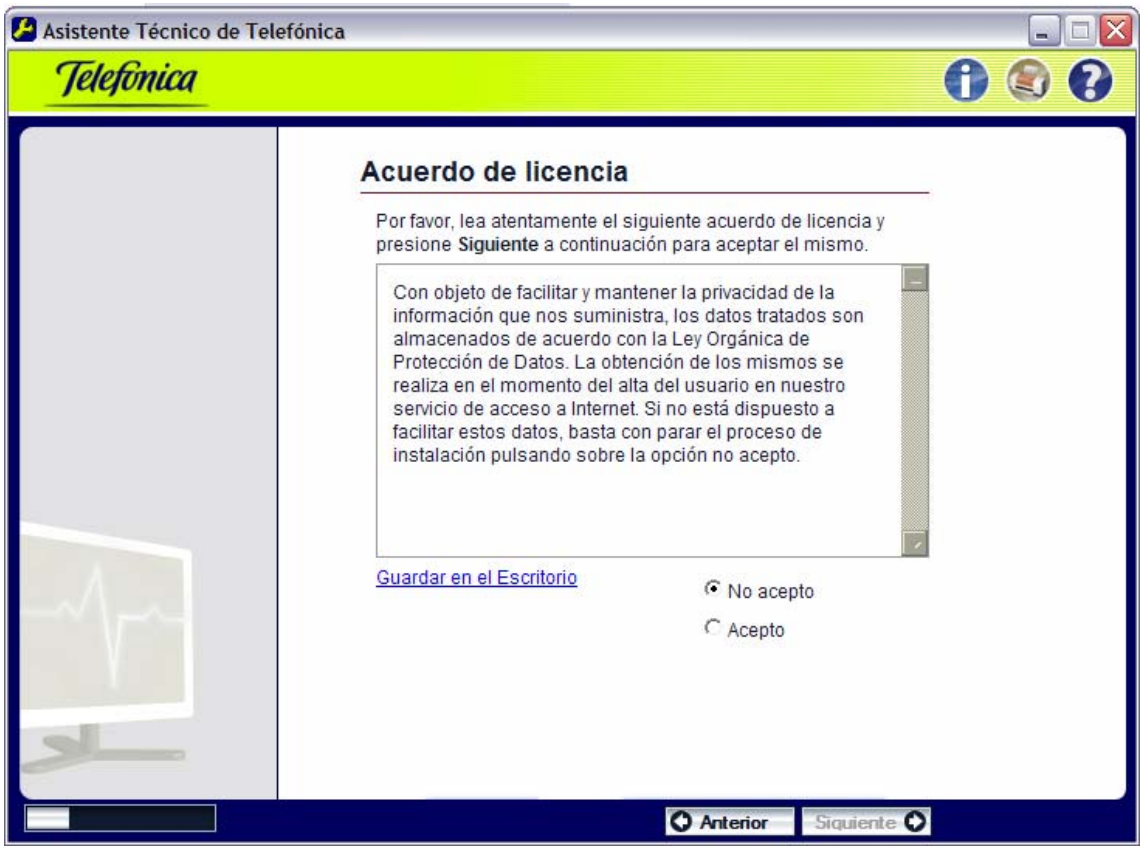
Configuración

- Tras concluir la instalación comienza la configuración del Asistente. La primera ventana de este proceso que se mostrará es la siguiente:

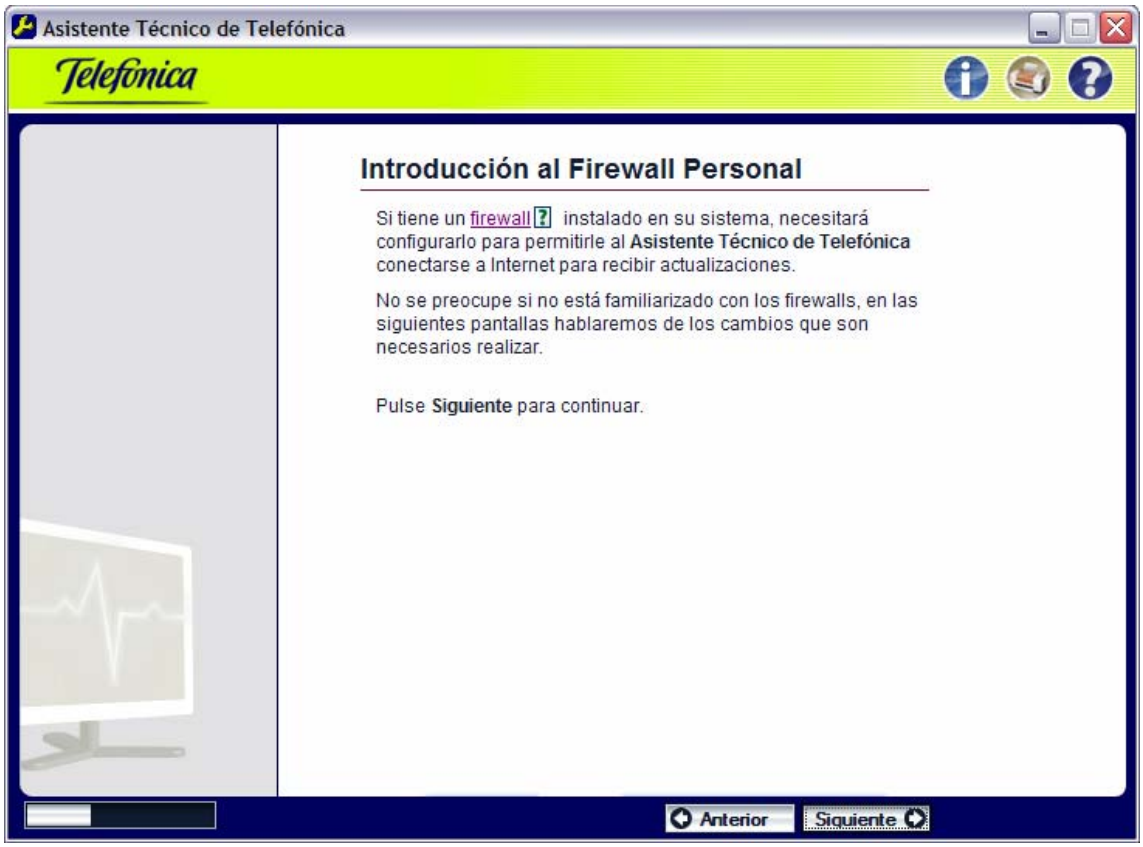

Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Configuración del Asistente Técnico de Telefónica
¡Bienvenido a la configuración del Asistente Técnico de Telefónica!
Previamente a que el Asistente Técnico de Telefónica le ayude a solucionar los problemas que se le presenten en sus aplicaciones y con su conexión ADSL, es necesario completar los siguientes pasos de configuración:
Aceptación de los términos y condiciones de licencia para utilizar este software
Modificación de la configuración actual de su firewall, en caso necesario, para permitir que el Asistente Técnico de Telefónica se sincronice con el servidor
Verificación de la conectividad con el servidor
Introducción de su información de contacto y activación su licencia
Este proceso debería llevarle sólo unos pocos minutos, tras los cuales el Asistente Técnico de Telefónica quedará totalmente operativo.
Pulse Siguiente para continuar.
Anterior
Siguiente

- Esta pantalla le da la bienvenida al proceso de configuración, mostrándole los pasos a seguir para completar la misma sin problemas. Para avanzar a la siguiente pantalla pulsaremos sobre las flechas situadas en la parte inferior.

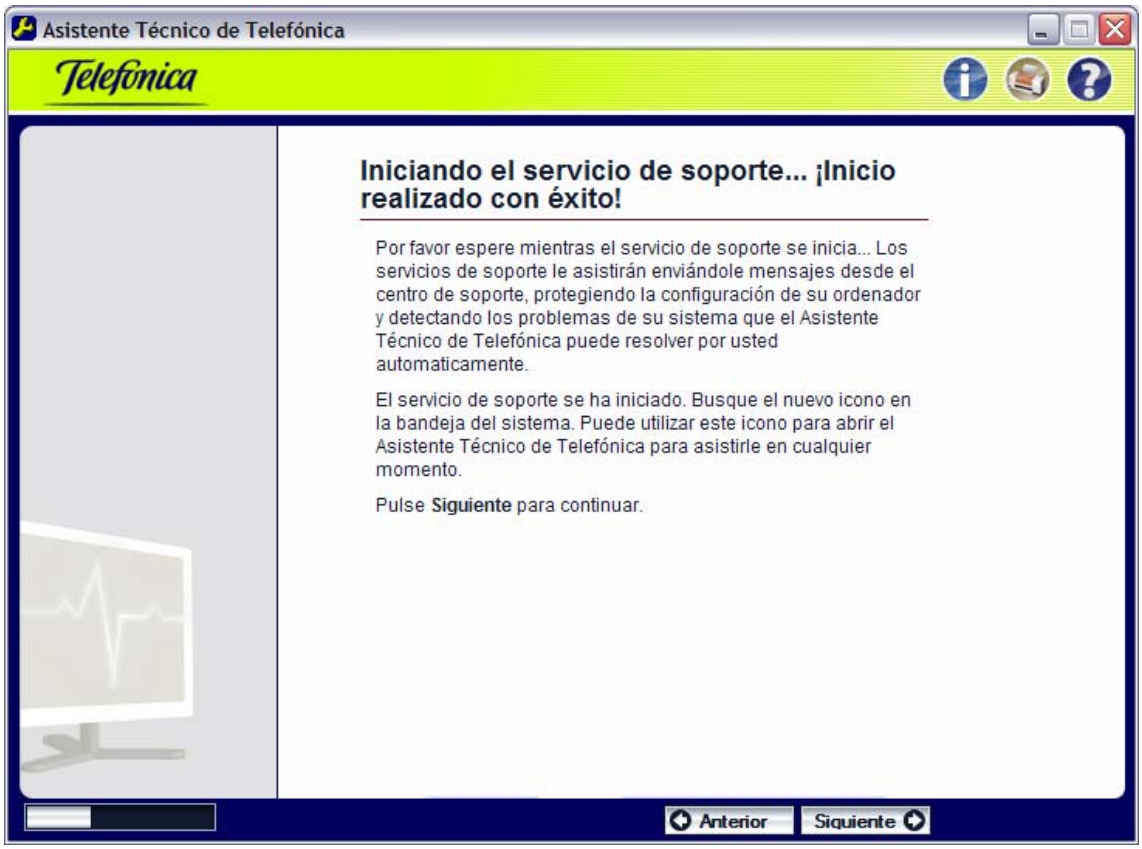
- En este punto, el Asistente le solicita que revise y acepte el acuerdo de licencia del producto.


Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Acuerdo de licencia
Por favor, lea atentamente el siguiente acuerdo de licencia y presione Siguiente a continuación para aceptar el mismo.
Con objeto de facilitar y mantener la privacidad de la información que nos suministra, los datos tratados son almacenados de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos. La obtención de los mismos se realiza en el momento del alta del usuario en nuestro servicio de acceso a Internet. Si no está dispuesto a facilitar estos datos, basta con parar el proceso de instalación pulsando sobre la opción no acepto.
Guardar en el Escritorio
No acepto
Acepto
Anterior
Siguiente

- Continuando con la configuración, llegaremos a la pantalla que se puede ver en la figura siguiente. En esta, el Asistente nos muestra información relativa a la configuración de los cortafuegos o elementos similares para un correcto funcionamiento del Asistente Técnico de Telefónica.

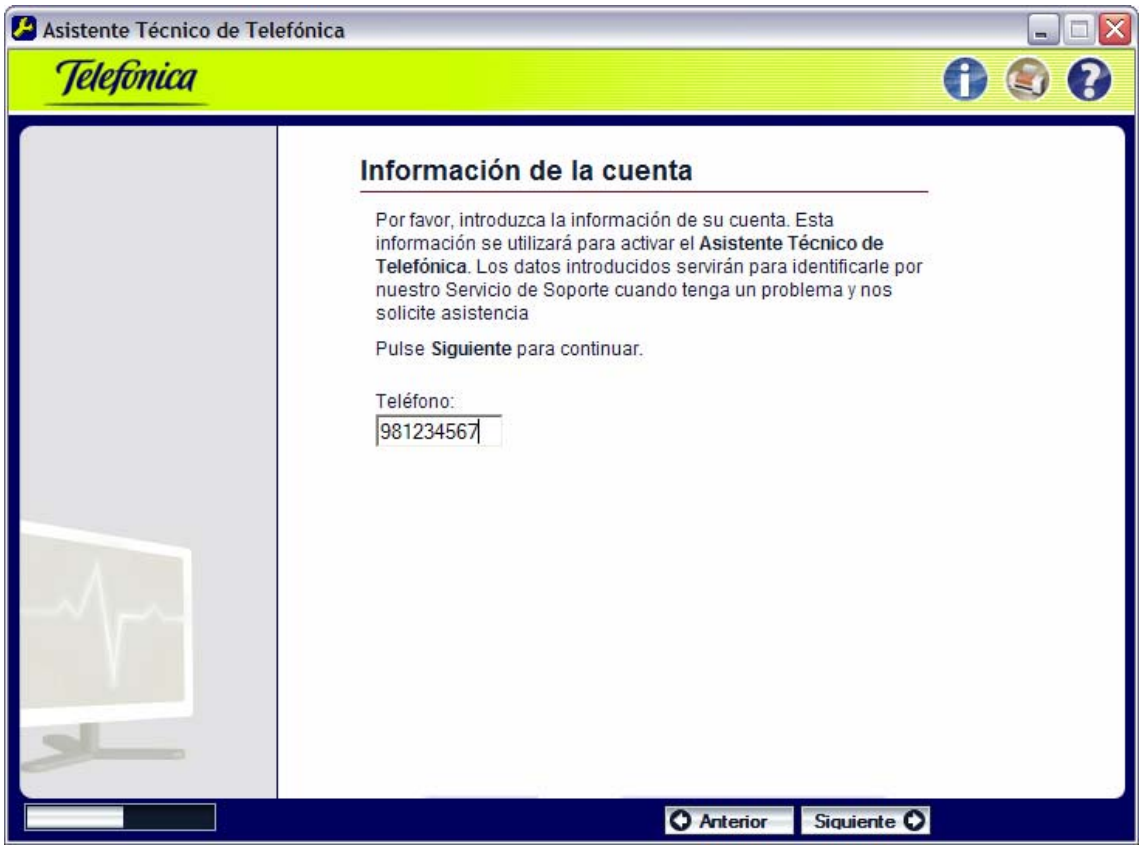

Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Introducción al Firewall Personal
Si tiene un firewall instalado en su sistema, necesitará configurarlo para permitirle al Asistente Técnico de Telefónica conectarse a Internet para recibir actualizaciones.
No se preocupe si no está familiarizado con los firewalls, en las siguientes pantallas hablaremos de los cambios que son necesarios realizar.
Pulse Siguiente para continuar.
Anterior
Siguiente

- Tras pulsar siguiente comenzará la configuración propiamente dicha del Asistente en su máquina. Durante esta fase, el Asistente revisará los datos relativos a su máquina para evaluar que protecciones van a ser necesarias.

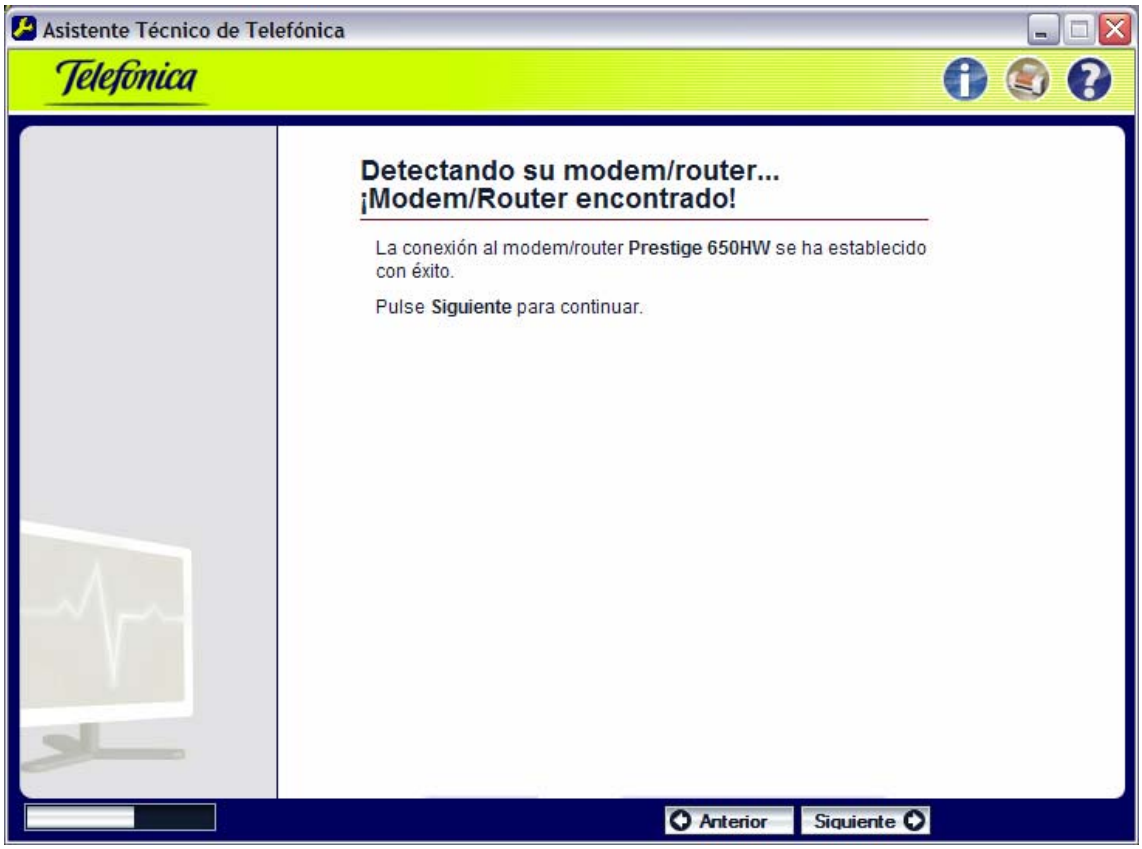

Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Iniciando el servicio de soporte... ¡Inicio realizado con éxito!
Por favor espere mientras el servicio de soporte se inicia... Los servicios de soporte le asistirán enviándole mensajes desde el centro de soporte, protegiendo la configuración de su ordenador y detectando los problemas de su sistema que el Asistente Técnico de Telefónica puede resolver por usted automaticamente.
El servicio de soporte se ha iniciado. Busque el nuevo icono en la bandeja del sistema. Puede utilizar este icono para abrir el Asistente Técnico de Telefónica para asistirle en cualquier momento.
Pulse Siguiente para continuar.
Anterior
Siguiente

- En este punto el Asistente comenzará el proceso de verificación de conectividad, el cual en un primer paso verificará que usted tiene acceso a Internet.

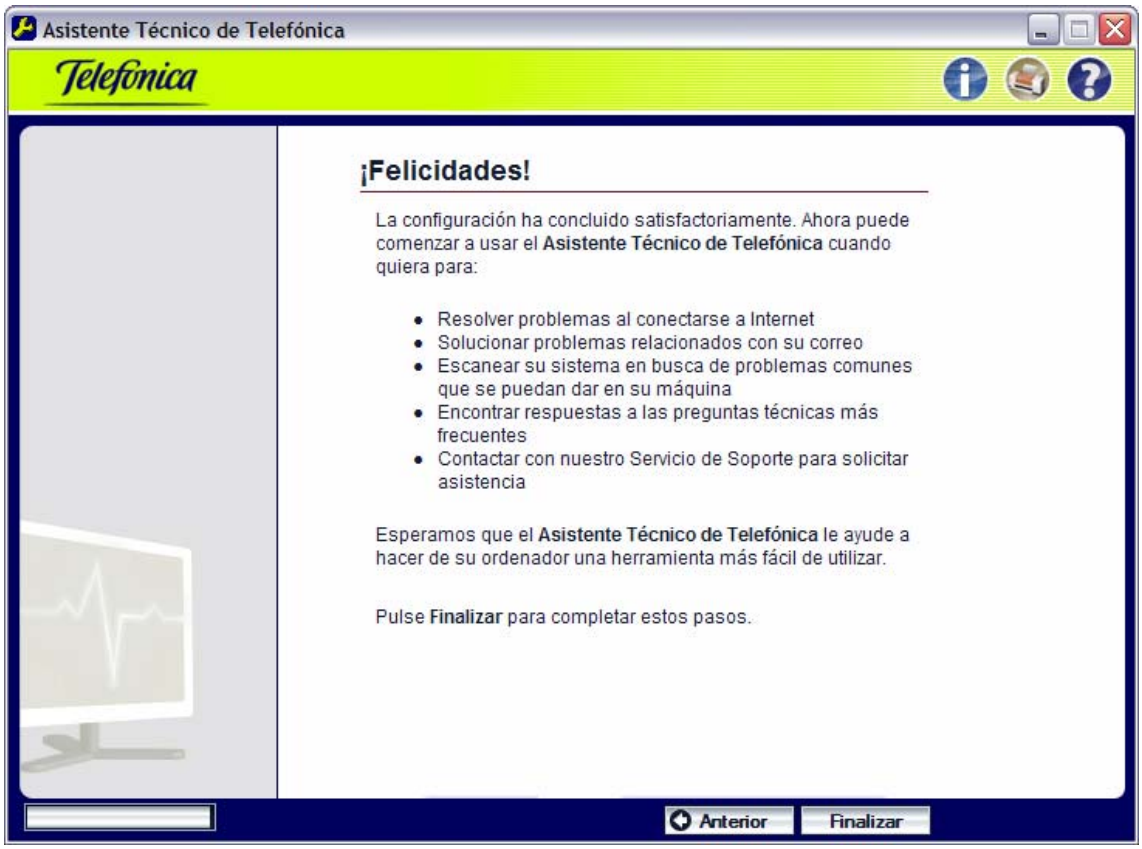
- El siguiente paso será la introducción de los datos personales relativos a cada usuario. El Asistente Técnico de Telefónica únicamente necesita el número de teléfono asociado a su conexión como se puede ver en la siguiente pantalla.


Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Información de la cuenta
Por favor, introduzca la información de su cuenta. Esta información se utilizará para activar el Asistente Técnico de Telefónica. Los datos introducidos servirán para identificarle por nuestro Servicio de Soporte cuando tenga un problema y nos solicite asistencia
Pulse Siguiente para continuar.
Teléfono:
981234567
Anterior
Siguiente

- Tras verificar que se ha introducido un número de teléfono perteneciente a un abonado de Telefónica, el Asistente tratará de detectar el tipo de MODEM/ROUTER desde el cual se esta realizando su conexión.

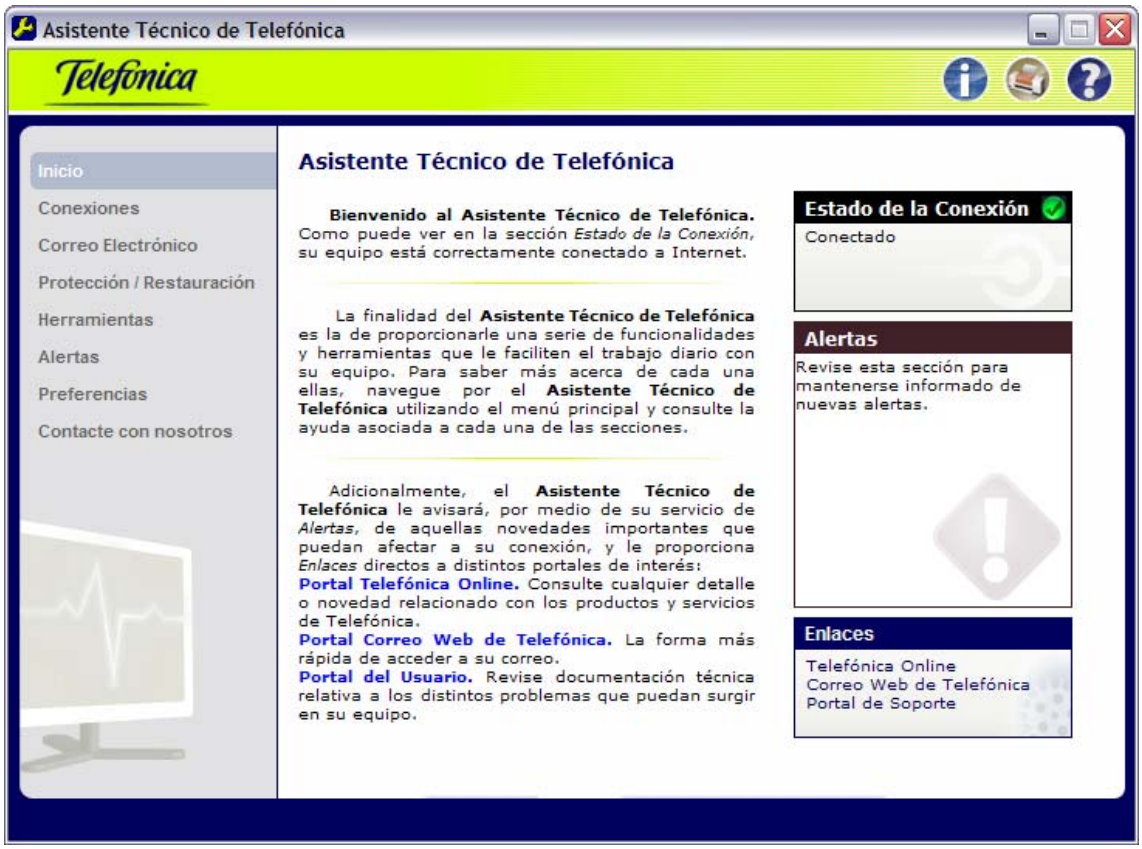


- Finalmente, la siguiente página nos informará de que el proceso de configuración se ha completado con éxito.


Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
¡Felicidades!
La configuración ha concluido satisfactoriamente. Ahora puede comenzar a usar el Asistente Técnico de Telefónica cuando quiera para:
Resolver problemas al conectarse a Internet
Solucionar problemas relacionados con su correo
Escanear su sistema en busca de problemas comunes que se puedan dar en su máquina
Encontrar respuestas a las preguntas técnicas más frecuentes
Contactar con nuestro Servicio de Soporte para solicitar asistencia
Esperamos que el Asistente Técnico de Telefónica le ayude a hacer de su ordenador una herramienta más fácil de utilizar.
Pulse Finalizar para completar estos pasos.
Anterior
Finalizar

- Una vez completadas las protecciones, el Asistente Técnico de Telefónica se iniciará automáticamente con esta pantalla.

- A partir de este momento, el Asistente quedará perfectamente instalado y en pleno funcionamiento, dispuesto para ayudarle en el manejo de su equipo.


Asistente Técnico de Telefónica
Telefónica
Inicio
Conexiones
Correo Electrónico
Protección / Restauración
Herramientas
Alertas
Preferencias
Contacte con nosotros
Asistente Técnico de Telefónica
Bienvenido al Asistente Técnico de Telefónica. Como puede ver en la sección Estado de la Conexión, su equipo está correctamente conectado a Internet.
La finalidad del Asistente Técnico de Telefónica es la de proporcionarle una serie de funcionalidades y herramientas que le faciliten el trabajo diario con su equipo. Para saber más acerca de cada una ellas, navegue por el Asistente Técnico de Telefónica utilizando el menú principal y consulte la ayuda asociada a cada una de las secciones.
Adicionalmente, el Asistente Técnico de Telefónica le avisará, por medio de su servicio de Alertas, de aquellas novedades importantes que puedan afectar a su conexión, y le proporciona Enlaces directos a distintos portales de interés:
Portal Telefónica Online. Consulte cualquier detalle o novedad relacionado con los productos y servicios de Telefónica.
Portal Correo Web de Telefónica. La forma más rápida de acceder a su correo.
Portal del Usuario. Revise documentación técnica relativa a los distintos problemas que puedan surgir en su equipo.
Estado de la Conexión
Conectado
Alertas
Revise esta sección para mantenerse informado de nuevas alertas.
Enlaces
Telefónica Online
Correo Web de Telefónica
Portal de Soporte